

# 對Webex Teams for WxC中斷開的電話服務進行故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[背景資訊](#)

[常見配置問題](#)

[已分配Webex通話授權](#)

[驗證Webex通話應用程式](#)

[驗證您是否擁有最新的Webex Teams版本](#)

[嘗試強制電話服務登入](#)

[驗證您的網路和裝置](#)

[下一步是什麼？](#)

## 簡介

本文描述如何對使用Webex Calling(WxC)許可證的Webex團隊中的電話服務錯誤進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex Calling
- [控制中心\(CH\)](#)。請確保您具有管理員訪問許可權。
- Webex Teams

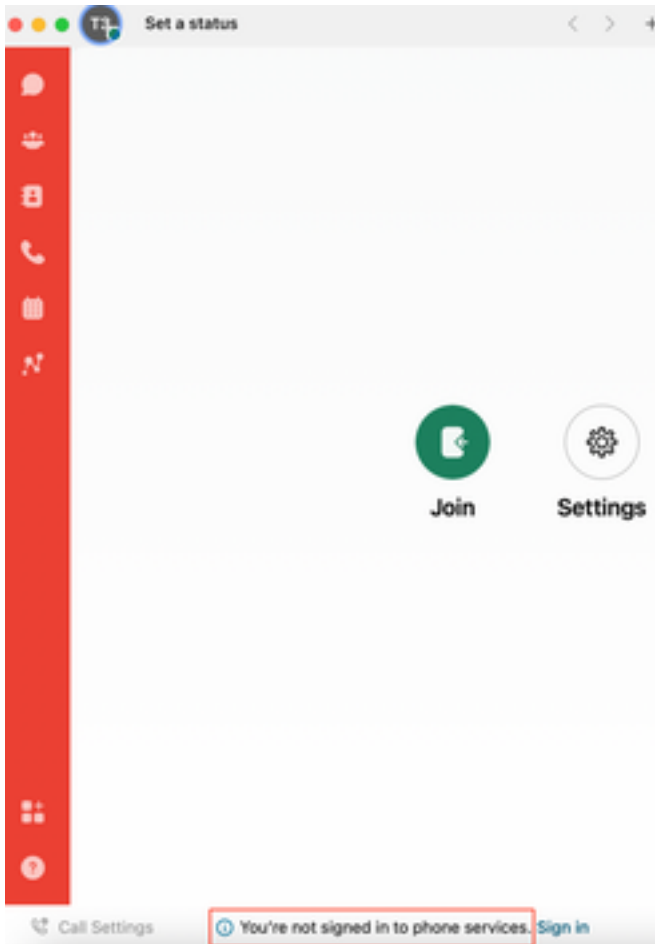
## 背景資訊

與使用Webex通話服務的Webex團隊相關的最常見問題之一是，電話服務顯示為「已斷開」。這意味著您的使用者未註冊到Webex呼叫服務，並且在問題解決之前您無法接收或發出任何呼叫。本文檔重點介紹如何解決PC和流動裝置的問題，但是如果您在平板電腦上遇到問題，也可以使用相同的步驟。

如何驗證電話服務是否已斷開：

- PC Mac/Windows

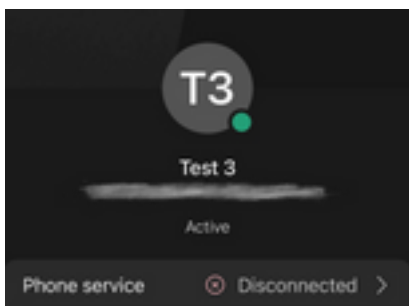
在您的Webex團隊的左下角，將顯示消息You are not signed in to phone services。



- 移動iOS/Android

步驟1.選擇左上角的配置檔案影象。

步驟2.電話服務已斷開連線。



## 常見配置問題

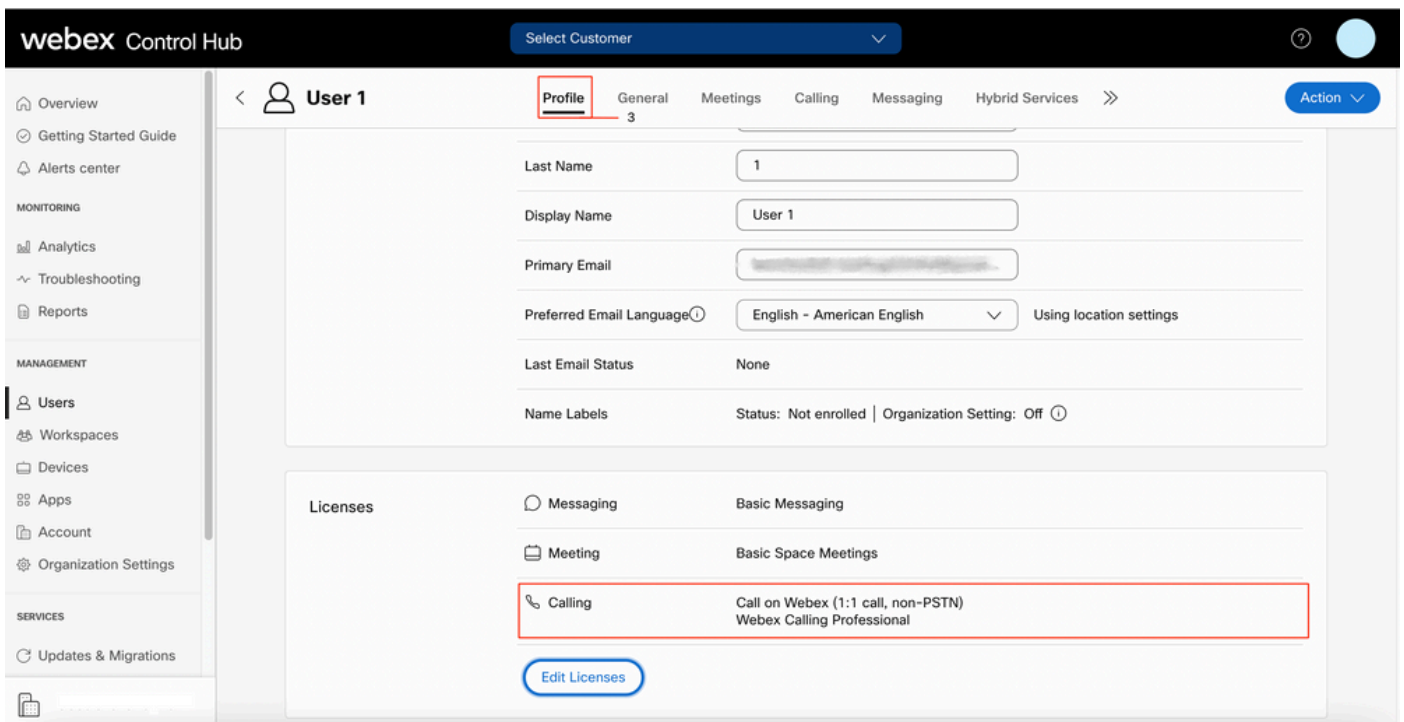
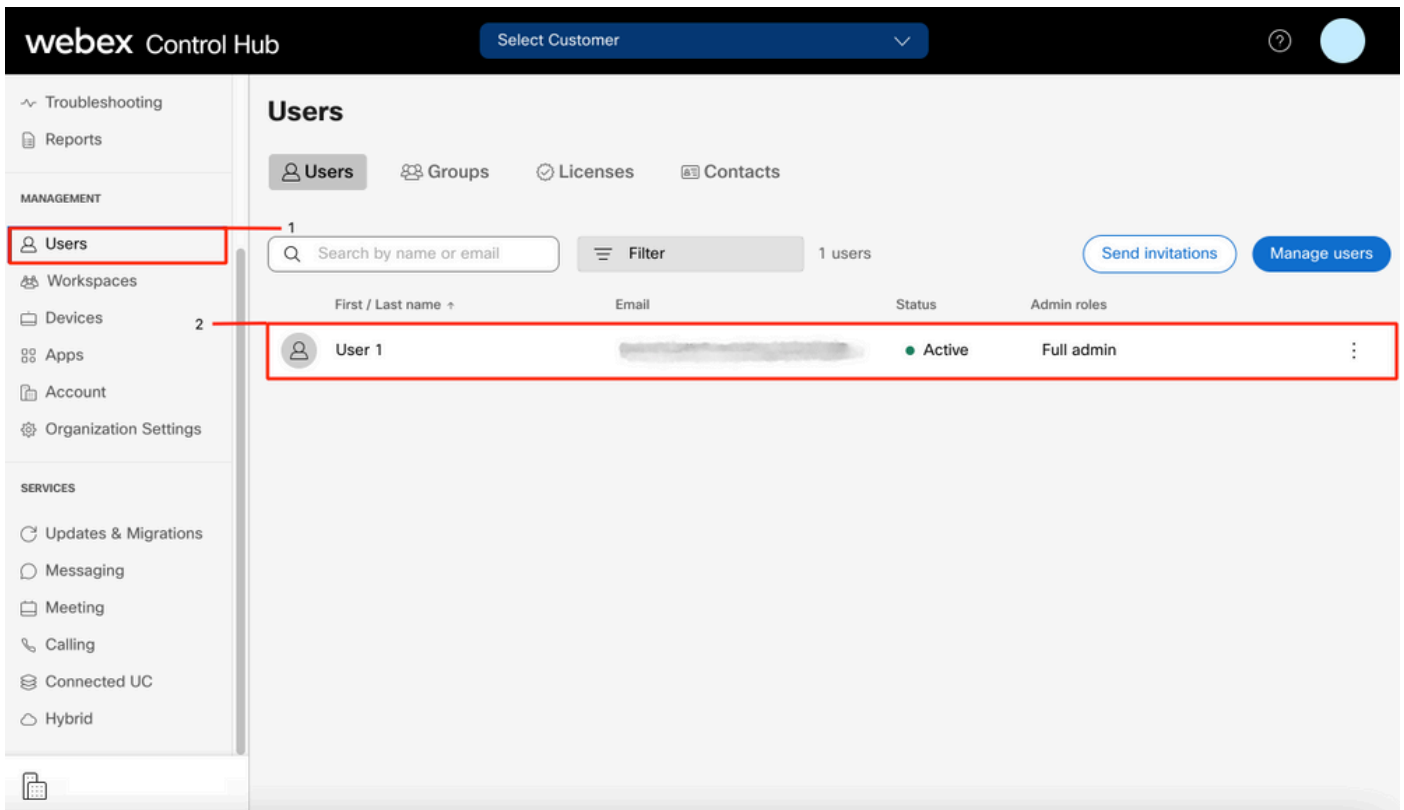
### 已分配Webex通話授權

驗證使用者是否已分配Wxc許可證。

步驟1.在Control Hub中，選擇Users

步驟2. Select [Your-user]

步驟3.在配置檔案中，檢查許可證配置。必須顯示Webex通話許可證。



## 驗證Webex通話應用程式

驗證使用者是否已分配Webex Calling應用程式許可證。

步驟1. 在Control Hub中，選擇Users

步驟2. Select [Your-user]

步驟3. 選擇Calling頁籤

步驟4. 選擇Advanced Call Settings

步驟5. 選擇應用程式

步驟6. 驗證Webex Applications框Desktop/Mobile 或Tablet 是否已選中。

webex Control Hub

Select Customer

Users

Users Groups Licenses Contacts

Search by name or email Filter 1 users

Send invitations Manage users

First / Last name	Email	Status	Admin roles
User 1	[REDACTED]	Active	Full admin

Reports

MANAGEMENT

Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations Messaging Meeting Calling Connected UC Hybrid

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

Calling template applied: None

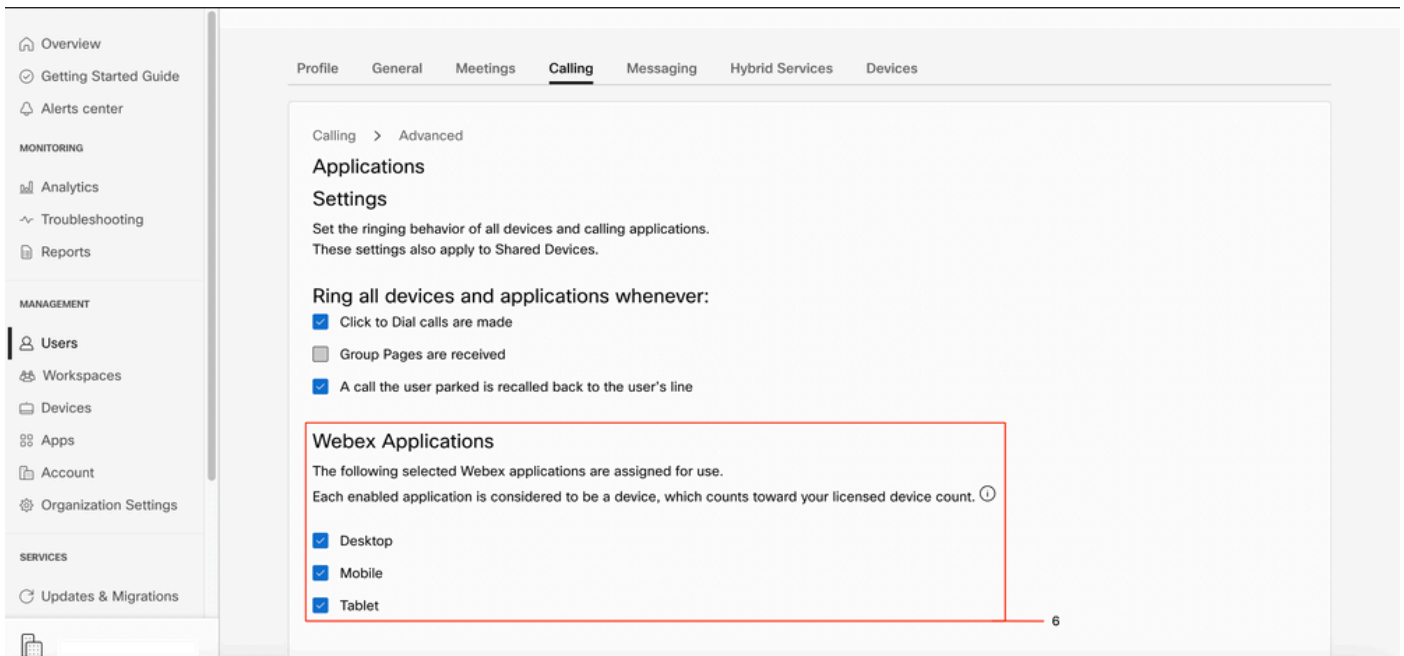
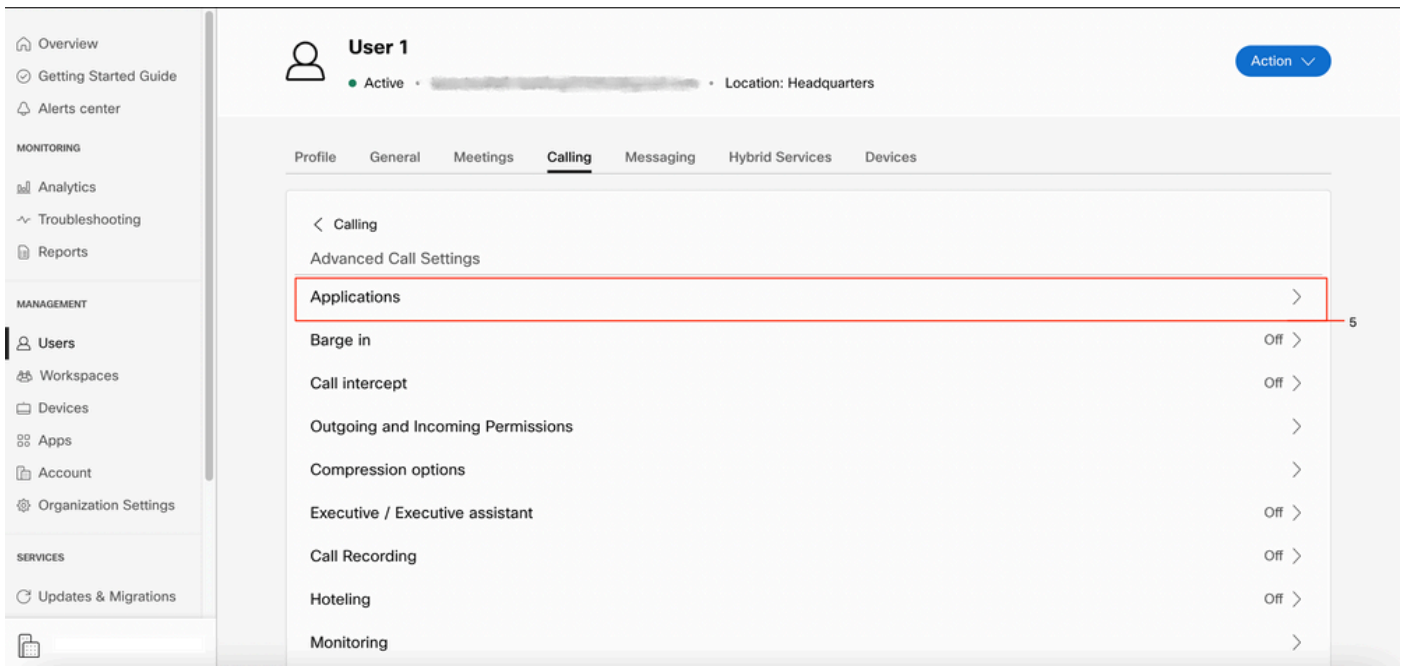
Directory numbers [Add Number](#)

[REDACTED]	Primary >
------------	-----------

Call Settings

Voicemail	On >
Call forwarding	Off >
Call waiting	On >
Caller ID	>
Emergency callback number	>
Advanced Call Settings	>

User Details



## 驗證您是否擁有最新的Webex Teams版本

確保您有最新版本。建議重新安裝應用。

在您的電腦中為Webex Teams下載此[連結](#)，或者通過適用於iPhone的應用商店或適用於Android的Play Store重新安裝應用。

## 嘗試強制電話服務登入

PC Mac

**步驟1.** 在Webex團隊的左下角，看到一條消息：**您未登入電話服務**。選擇**sign in**。

行動iOS

**步驟1.** 選擇左上角的配置檔案影象

**步驟2.選擇設置**

**步驟3.選擇呼叫**

**步驟4. 選擇Phone Services**

**步驟5.選擇 登入**

附註：WxC不支援同時在2台不同的PC或流動裝置上進行註冊。

## **驗證您的網路和裝置**

確保您的網路符合Webex[呼叫埠參考要求](#)

## **下一步是什麼？**

檢查這些設定後，如果您有任何問題，請與TAC建立案例。

必須新增以下資訊：

- 您的OrgID
- 有問題的特定電子郵件地址
- 提供webex團隊日誌。

然後執行以下步驟：

Webex Teams PC Mac日誌

**步驟1。在頂角，選擇 說明**

**步驟2. 選擇Send logs**

Webex Teams PC Windows日誌

**步驟1.選擇左上角的配置檔案影象**

**步驟2.選擇 說明**

**步驟3. 選擇Send logs**

Webex Teams移動iOS/Android日誌

**步驟1.選擇左上角的配置檔案影象**

**步驟2. 選擇Send logs**

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。